

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 374—2022

温泉旅游企业服务和安全规范

Specification for services and safety of hot spring tourist enterprises

2022 - 08 - 26 发布

2022 - 09 - 01 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务人员 2

6 服务保障 3

7 服务要求 4

8 安全要求 6

9 卫生管理 9

附录 A（资料性） 温泉旅游企业服务流程图..... 10

附录 B（资料性） 接待区明示内容示例..... 11

参考文献 12

前 言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西旅游规划设计院和陆川县旅游开发中心提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：陆川县旅游开发中心、桂林旅游学院、广西旅游规划设计院、广西壮族自治区林业科学研究院、广西强桂标准化服务事务所、陆川县温泉九龙山庄有限责任公司、广西南丹泽源旅游开发有限责任公司、广西国悦九曲湾旅游开发有限公司、广西泮门水都旅游开发有限公司、贺州市南乡大汤温泉开发有限公司、桂林龙胜温泉旅游有限责任公司。

本文件主要起草人：周声发、谢雨萍、赵海鹄、邹玉婷、谢宏昭、黄华林、刘祁云、王翔、黄宗文、谭善丕、邹梦天、阳庆国、龙永芳、唐锦全、吴华清、罗璇、韦意欣、苏卿蓝、罗体聪、潘彦霞、李斌勇。

温泉旅游企业服务和安全规范

1 范围

本文件界定了温泉旅游企业服务和安全涉及的术语和定义,规定了温泉旅游企业服务和安全的基本要求、服务人员、服务保障、服务要求、安全要求和卫生管理的要求。

本文件适用于广西行政区域内的温泉旅游企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及使用导则
GB 3095 环境空气质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 8408 大型游乐设施安全规范
GB 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
GB 10001.5 公共信息图形符号 第5部分:购物符号
GB 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准
GB/T 33533 温泉服务 基本术语
GB/T 35555 温泉服务基本规范
LB/T 016 温泉企业服务质量等级划分与评定
LB/T 046 温泉旅游服务质量规范
LB/T 081 温泉旅游水质卫生要求及管理规范
WS 205 公共场所用品卫生标准
DB45/T 578.1 公共场所汉英标识英文译法 第1部分:通则

3 术语和定义

GB/T 33533、LB/T 016、LB/T 046界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

温泉 hot spring

从地下自然涌出或人工钻井取得且水温 $\geq 25\text{ }^{\circ}\text{C}$,并含有对人体健康有益的微量元素的矿水。

[来源:LB/T 016—2011, 3.1]

3.2

温泉旅游 hot spring tourism

以温泉及环境空间为载体,以沐浴、泡汤和健康理疗为主要方式,以体验温泉、感悟温泉文化为主题,达到游览、休闲、疗养、度假及研学等目的的旅游活动。

[来源:LB/T 046—2015, 3.1, 有修改]

3.3

温泉旅游企业 hot spring tourist enterprises

利用温泉资源，具备相适合的设施设备和环境条件，以温泉旅游服务为主的经济组织。包括温泉酒店、会所、度假村、疗养院、洗浴中心、温泉旅游小镇、温泉旅游度假区、温泉城、温泉旅游景区等各类温泉企业。

[来源：LB/T 046—2015，3.2，有修改]

4 基本要求

- 4.1 温泉旅游企业应依法取得并明示营业执照及相关行业经营许可证。
- 4.2 温泉旅游企业应建立健全各项安全管理制度，落实与检查各级安全岗位职责，落实“安全生产第一责任人”与全员安全生产责任制。
- 4.3 温泉旅游企业应制定相应的服务流程、制度，建立、实施质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系。
- 4.4 温泉旅游企业应合理配置资源，服务场所、设备设施、用品、水质水温等满足服务需求。
- 4.5 温泉旅游企业应配备资质、能力、数量与岗位相匹配的工作人员并进行培训，经培训合格后上岗，特殊专业岗位持有相关职业资格证书。
- 4.6 温泉旅游企业提供的服务项目应以温泉相关活动为主，宜围绕体验温泉文化开展相关的文化康体活动。
- 4.7 温泉旅游企业的建筑、游乐设施设备、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护等规定。
- 4.8 温泉旅游企业应制定质量方针和质量目标，建立包括安全、卫生、服务、管理等内容的企业标准体系并组织实施。
- 4.9 温泉旅游企业提供的服务项目应符合国家、行业或地方的管理和服务要求，诚信经营，满足游客精神愉悦、身心健康的要求。
- 4.10 温泉旅游企业应保证游客人身、财产安全，保护个人隐私和个人信息。
- 4.11 温泉旅游企业应设置医疗服务点，配备急救设施、必要的药品和医疗器械，可为发生意外事故的游客提供临时急救。
- 4.12 温泉旅游企业应提供网络服务。
- 4.13 温泉旅游企业应倡导温泉文化和科普研学，突出服务主题。

5 服务人员

5.1 基本要求

- 5.1.1 应遵守相关制度规定，保护游客的合法权益。
- 5.1.2 应对游客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
- 5.1.3 应密切关注并尽量满足游客需求，提供优质对客服务。
- 5.1.4 应尊重游客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

5.2 仪容仪表

- 5.2.1 应按规定着工装、佩工牌上岗。
- 5.2.2 仪容仪表端庄、大方，着装整洁。
- 5.2.3 服务过程中应表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

5.3 行为举止

- 5.3.1 语言应文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。
- 5.3.2 站、坐、行姿应符合各岗位的规范与要求，有职业风范。
- 5.3.3 对游客提出的问题应耐心解释，并设法解决，不推诿和应付。

5.3.4 不应介入游客谈话，不对游客品头论足。

5.4 专业技能

5.4.1 专业岗位人员应持有相关资格证书。

5.4.2 应熟悉并掌握本岗位业务知识、服务流程和操作技能，按服务流程接待游客。

5.4.3 直接为游客提供服务的人员应具备基本的急救知识及技能。

5.5 人员卫生

5.5.1 直接为游客提供服务的人员应身体健康，定期参加体检，并持有“健康合格证明”和有关上岗证。

5.5.2 从业人员患有有碍公众健康疾病的，治愈之前不应从事直接为游客服务的工作。有疑似传染病患者应停止从业并及时进行健康检查，明确诊断。

5.5.3 从业人员应保持良好的个人卫生。

5.6 其他服务人员要求

应符合GB/T 35555、LB/T 046以及LB/T 016相应等级的要求。

6 服务保障

6.1 服务场所

6.1.1 卫生应符合《沐浴场所卫生规范》的要求，不应使用国家禁止使用的消杀药剂。

6.1.2 噪声应符合GB 22337的要求。

6.1.3 室内空气质量应符合GB/T 18883的相应规定，室外空气质量应符合GB 3095中的二级标准。

6.1.4 应设置与接待规模相适应的咨询服务区、更衣区、沐浴区及休息区，宜设置餐饮住宿区。

6.1.5 应提供文明的温泉沐浴环境。

6.1.6 应合理布设标识牌、垃圾箱与厕所。

6.1.7 应根据接待规模合理设置停车场。

6.1.8 应保持和维护温泉所处的自然环境。

6.1.9 宜设置无障碍服务设施。

6.2 设施设备及用品

6.2.1 应在接待区明示服务项目与内容、服务流程、体验次序、沐浴须知、注意事项及禁忌等。

6.2.2 应在服务场所内设置醒目的服务流程标识服务引导标识及设施设备标识。

6.2.3 应提供洗涤、消毒、干燥后的浴巾（浴袍）、拖鞋、客用服装，应提供基本的沐浴用品、护肤及梳理用品。

6.2.4 应按不低于最大设计接待游客容量1:3的比例配备浴巾（浴袍）供游客使用。

6.2.5 应在进入温泉区的必经处设置浸脚消毒池，池长不小于2m，宽度应与走道相同，深度不低于0.2m。

6.2.6 应标注各温泉池名称、水温、不适宜人群。应在温泉池旁提供温度及时间的显示装置。

6.2.7 如在温泉池水中添加温泉料品，应明示所投放料品名称、数量、频次与属性说明。

6.2.8 应配备安全、必要的进出温泉池的设施，温泉池内壁应平整无棱角。

6.2.9 应在温泉池注水口处设置警示标志。

6.2.10 应在高温、冰冻、湿滑、深水等区域摆放符合国家标准的安全警示标志，并配置有效的防护设施。

6.2.11 应在各温泉地附近提供放置浴巾（浴袍）的设施。

6.2.12 应在温泉区提供饮水设施，水质应符合GB 5749的要求，应设休息区并提供小歇设施。

6.2.13 应在主要公共区域设置无障碍通道，配备轮椅、拐杖等。

6.3 水质与水温

- 6.3.1 应经相关卫生行政部门验收合格后方可投入使用。
- 6.3.2 应定期展示由国家认可的第三方水质检测机构出具的水质检测记录。
- 6.3.3 应派专人负责监测温泉池出水口及温泉池内的水质并记录，保存备查。
- 6.3.4 温泉区应根据需要对温泉池进行清洗、消毒及换水，温泉池内水质卫生应符合 LB/T 081 的相关要求。
- 6.3.5 应定时清池换水，保障水质卫生，温泉池宜使用流动温泉水。
- 6.3.6 各温泉池应符合已明示的温泉池水温度。
- 6.3.7 温泉池水温宜保持在 34℃~42℃。

7 服务要求

7.1 服务设施

7.1.1 接待区

- 7.1.1.1 在合理位置设置服务台，服务台应有明显标志，应有票价表、购票须知、营业时间、项目介绍等服务指南。
- 7.1.1.2 应设有游客咨询、投诉电话和紧急救援电话，应有专人值守，人员聚集、重点、危险区域应有音控系统覆盖。
设有温泉旅游营业场所示意图、温泉功效介绍及营业时间、价格等信息公示设施，并在醒目位置悬挂采矿许可证等相关证书。
- 7.1.1.3 应提供温泉沐浴基本知识介绍和温泉沐浴安全须知介绍，包括泡池注意事项。
- 7.1.1.4 应有泳衣、泳裤等沐浴用品出售，并明确标价。
- 7.1.1.5 应设有游客休息处，并有相关设施。
- 7.1.1.6 当温泉旅游关系到公共卫生事件时，应按照有关部门的要求进行设施管理。

7.1.2 温泉沐浴区

7.1.2.1 更衣室

- 7.1.2.1.1 应分设男女更衣室，儿童超过一定身高/年龄时不宜随成人进入不同性别更衣室，宜设第三或家庭更衣室。
- 7.1.2.1.2 室内应配备牢固、标识清晰、带锁的衣橱，设有座位便于游客更衣。
- 7.1.2.1.3 应提供相应的布草、拖鞋等用品及吹梳设施。
- 7.1.2.1.4 室内墙壁牢固，灯光适中，清洁明亮，地面平整防滑。

7.1.2.2 淋浴区

- 7.1.2.2.1 应分设男女淋浴区，淋浴区内整洁明亮，应配置洗浴、洗发用品，浴室内应设有挂钩。
- 7.1.2.2.2 应设残疾人或行动不便者专用的淋浴区，宜设第三或家庭沐浴间。
- 7.1.2.2.3 卫生间数量应与营业场所面积和游客容量相适应。
- 7.1.2.2.4 保持室内空气流通，无异味，有冷暖调温设备，通道合理通畅。
- 7.1.2.2.5 墙壁应进行防水处理，地面排水通畅且具有防滑功能。
- 7.1.2.2.6 应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池，应在汤池入口处设置消毒毡。

7.1.2.3 沐浴区

- 7.1.2.3.1 温泉池设施要求如下：
 - a) 应设置相应的台阶及扶手；
 - b) 应配有完善的给水、排水、溢水设施；
 - c) 地板应使用防滑材料，池边光滑、无棱角；

- d) 室内温泉宜有舒适的空间感，并有通风换气、防存雾滴水功能；
- e) 水温监测设施准确、有效。
- 7.1.2.3.2 温泉区毛巾架应装有适量的毛巾挂钩并进行编号。
- 7.1.2.3.3 饮水处应设在温泉池附近，便于游客饮用。
- 7.1.2.3.4 采用热交换或自然降温方法，保持温泉原有水质。
- 7.1.2.3.5 露天沐浴温泉区应为游客提供背景音乐，夜间应设置灯光照明。
- 7.1.2.3.6 应配备专职救生人员及相应救生设施。

7.1.3 休息区

7.1.3.1 露天休息区

- 7.1.3.1.1 宜在温泉池附近设置供游客休息的座椅、躺椅，宜提供饮品。
- 7.1.3.1.2 视季节和气候状况，宜提供与营业场所主体设施格调、造型相协调的遮阳设施。

7.1.3.2 室内休息区

- 7.1.3.2.1 宜配备有软座、茶几、电话、影视或音响等设备，并设有期刊、杂志书架，服务员工作台。
- 7.1.3.2.2 具备为游客提供食物及饮料的服务功能。
- 7.1.3.2.3 应设立吸烟区。
- 7.1.3.2.4 在满足游客基本休息需求且不影响整体氛围的前提下，可进行分区设计并提供保健理疗、书吧、茶室、棋牌室、台球室等配套服务。

7.1.4 公共卫生间

- 7.1.4.1 应设置在营业区内，装饰与整体环境相一致，便于游客使用。
- 7.1.4.2 数量、分布应与营业场所的面积和游客容量相适应。
- 7.1.4.3 通风良好、温度适宜、照明合理、清洁明亮，地面平整防滑。
- 7.1.4.4 应设置男、女卫生间和无障碍卫生间。
- 7.1.4.5 公共卫生间内便器宜为蹲式，采用坐式的宜提供一次性卫生坐垫，应配备符合卫生要求的手纸。
- 7.1.4.6 公共卫生间内应有独立的排风设施，排风设施不应与集中空调管道相通。

7.1.5 停车场

- 7.1.5.1 应设置在营业场所附近，其面积、车位与营业场所接待规模相适应，宜设新能源汽车充电桩车位。
- 7.1.5.2 停车场应明示停车场管理制度及收费标准，管理制度及收费标准应张贴在出入口显著位置。
- 7.1.5.3 地面平整，应有车位及车辆出入标志和引导标线。
- 7.1.5.4 宜设置停车场车位计数系统。
- 7.1.5.5 应有专职人员负责停车场管理及安全巡查工作。

7.1.6 配套服务区

配套服务区可选择性设置餐厅、客房、会议室、商场、歌厅、舞厅、儿童游乐场、水上游乐场、美容保健等设施。各类配套服务应符合国家相应法律法规。

7.1.7 其他服务设施

应符合 GB/T 35555、LB/T 046 以及 LB/T 016 相应等级的要求。

7.2 服务内容及要求

7.2.1 沐浴服务要求

7.2.1.1 沐前

7.2.1.1.1 接待

7.2.1.1.1.1 提供现场、电话、网络等多种形式的咨询、预订与信息服务，保护游客个人隐私与个人信息。

7.2.1.1.1.2 提供贵重物品与行李寄存服务。

7.2.1.1.1.3 在接待游客时，向游客介绍服务项目及收费标准，对已预订的游客，核对游客信息，发放钥匙牌并明确告知游客注意事项。

7.2.1.1.1.4 应向游客明示服务内容、服务流程（参见附录 A）、体验次序、沐浴须知、注意事项及禁忌，并提供咨询。接待区明示内容示例参见附录 B。

7.2.1.1.1.5 对可能有禁忌中所提及到相关情况的游客进行提醒或劝阻。

7.2.1.1.1.6 指引游客从男女更衣区进入，对混浴儿童进行劝阻。

7.2.1.1.2 淋浴

淋浴区服务人员应：

- a) 引导游客洁身，宜提示游客淋浴设施及用品使用注意事项，提醒游客不佩戴饰品，卸妆后体验温泉；
- b) 对禁忌中所提及相关情况的游客进行劝阻；
- c) 引导已洁身的游客经浸脚消毒池进入温泉区。

7.2.1.2 沐中

沐浴区服务人员应：

- a) 为游客介绍温泉池特色及功效；
- b) 为游客提供咨询及引导服务；
- c) 对不适宜沐浴温泉的游客进行阻止；
- d) 关注游客的状态，提醒游客正确的沐浴温泉方式，对身体不适的游客提供帮助；
- e) 为游客提供适当的水分、盐分等补充的服务，为有特殊需求的游客提供热量、营养等补充的服务；
- f) 提醒游客适时进行小歇，并引导进入休息区域。

7.2.1.3 沐后

温泉服务企业应：

- a) 提供补水、补能服务；
- b) 提供小歇服务，宜提供休闲服务。

7.2.2 服务改进

应符合GB/T 35555的要求。

8 安全要求

8.1 设备与设施安全

8.1.1 特种设备

8.1.1.1 电梯、游乐设施等特种设备的管理应符合国务院《特种设备安全监察条例》的规定，手续完备，定期维护。未取得年审通过的特种设备不允许使用。

8.1.1.2 游乐设施的设计、制造、安装、使用应保证人身安全。

- 8.1.1.3 游乐设施的安装应符合 GB 8408 的规定，安全管理应符合 GB/T 16767 的规定。
- 8.1.1.4 游乐设施应有明显警示标志、使用及维护说明，并制定有相应的操作规程和防护措施。
- 8.1.1.5 应根据游乐设施运行状态、性能及周边环境，确定重点监控位置。
- 8.1.1.6 游乐设施应按核定要求载客，不应超载。
- 8.1.1.7 对未列入特种设备管理的游船等旅游设施应建立设备档案，定期检查和维护。

8.1.2 照明设施

- 8.1.2.1 出入口、通道、危险地段、警示标识、池区内游乐设施等均应有照明设备，照明设施应保持完好。
- 8.1.2.2 应备有应急供电系统，在主要通道和出入口设置应急照明设施。
- 8.1.2.3 温泉、SPA 场所照明灯具，应安装安全防护罩，桑拿房应安装防爆灯具，使用安全电压。

8.1.3 安全设施

- 8.1.3.1 危险或不宜进入的地段、场所应设置警示标识或禁止进入标识，发生故障和正在维护的设施应有明显的禁止使用标识。
- 8.1.3.2 应明确划定禁烟区，设置禁烟标识。
- 8.1.3.3 应设置导游图、引导标志、公共信息图形标志及安全标志等信息指示设施。公共信息图形符号标志应符合 GB 10001.1、GB 10001.2、GB 10001.5、GB 10001.9 的要求；安全标志、警示标识应符合 GB 2894 的要求且醒目。
- 8.1.3.4 应设有安全疏散通道、无障碍通道，保持畅通，并在显著位置设置通道逃生线路图或安全疏散图，温泉建筑物内应设置两个以上安全出口。
- 8.1.3.5 应及时排除各类危及游客安全的因素，无法排除的应采取必要的防护措施，并设置游客容易看到的规范中英文警示标识，应符合 DB45/T 578.1 的要求。
- 8.1.3.6 温泉池露天的制高点 and 高层建筑设施应设置避雷装置。危险难行的步行路段应合理设置台阶、扶手。
- 8.1.3.7 应醒目的标明深水区、浅水区，并有明显水深标志及入池台阶所在位置提示。
- 8.1.3.8 出水口处应设小心高温安全警示牌，45℃以上高温泉应有特别提示，应标有温度、沐浴适宜时间、主要禁忌等说明牌；加料温泉池、理疗池应标明成分及功效，并设置注意事项告知牌。
- 8.1.3.9 温泉泡浴、游泳和易发生事故的项目应配备安全员、救生设施和通讯广播设备。
- 8.1.3.10 各种安全设施、安全标志应随时检查，发现有破损、变形或变色的，应及时整修或更换；水中设有景观灯等人体可接触到的照明设施应采用弱电。
- 8.1.3.11 各类游乐项目的运营场所应公示安全须知；对游客进行安全知识讲解和安全事项说明，并配备相关人员具体指导和帮助游客正确使用游乐设施。

8.1.4 消防设施

- 8.1.4.1 应取得消防等方面的安全许可。
- 8.1.4.2 应有报警设施，并按 GB 13495.1 要求设置警报器和火警电话标志；应配备消防设备、器具和火警监控系统；应设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保消防设施和器材完好、有效，消防设施的完好率应达到 100%。
- 8.1.4.3 建筑消防设施的电源开关、管道阀门，均应指示正常运行位置，并正确标识开/关的状态；对应保持常开或常闭状态的阀门，应采取铅封、标识等限位措施。
- 8.1.4.4 应设置消防安全疏散设施和安全疏散标志，并保障疏散通道、安全出口和疏散门畅通，不应占用、堵塞、封闭疏散通道和楼梯间，不应损坏或者擅自挪用、拆除消防设施、器材。
- 8.1.4.5 必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定的区域内存放，并设置必要的安全隔离带和严禁游客进入的警示标识。

8.1.5 消毒设施

- 8.1.5.1 温泉场所的用品用具应符合 WS 205 的要求。

8.1.5.2 提供公用饮具的温泉场所应设置专用的饮具清洗消毒间，消毒间内有上下水，设有不少于 3 个标记明显的水池；配备相应的消毒设备、消毒药物及容器；配备密闭饮具保洁柜并标记明显。

8.1.5.3 对浴巾、毛巾、浴衣裤等公用棉织品自行清洗消毒的温泉场所应设置专用的清洗消毒间，消毒间内有上下水，设有清洗、消毒水池且标记明显；配有清洗消毒设施或消毒药物及容器，配有毛巾、浴巾、垫巾、浴衣裤等专用密闭保洁柜且标记明显；对公用棉织品外包洗涤消毒的，应要求洗涤公司提供相应的营业执照和洗涤资质证明。

8.1.5.4 应设置公用拖鞋清洗消毒处，配备足够的拖鞋清洗消毒设施或消毒药物及容器。

8.1.5.5 提供修脚服务的温泉场所，应设置修脚工具消毒点，配置专用的紫外线消毒箱或高压消毒装置对修脚工具进行消毒。

8.2 安全管理

8.2.1 游客安全

8.2.1.1 装置的电视监控系统应当符合公安机关的相关规定，监控应做到人员聚集、重点、危险区域全覆盖、无死角，做到设备及时维护以及软硬件及时更新，应按公安机关要求保留监控数据。

8.2.1.2 对在温泉池区、水上游乐区和易发生事故的游乐项目，应有安全告知公示牌、安全事项警示或进行必要的讲解和说明，确保游客掌握安全要领，并在相关区域配备专职安全人员。

8.2.1.3 专职安全人员应采取定点监控和巡查监控的方式，密切关注安全状态，对游客进行安全提示，及时纠正不符合安全要求的行为，排除安全隐患。

8.2.1.4 为发生意外事故的游客提供医疗救助服务，无法救治时应转移到相关医疗单位。

8.2.1.5 可与符合条件的医疗机构签订合作协议，确保医疗急救“绿色通道”畅通。

8.2.1.6 可与正规保险公司合作向游客提供人身意外伤害保险投保服务。

8.2.2 员工安全

8.2.2.1 汤池和水上娱乐区的救生员应经专业培训，并取得上岗证。

8.2.2.2 操作带电设备和各项游乐设施的员工，应经专业培训并取得专业技术上岗证。

8.2.2.3 员工在工作过程中应严格按照安全服务操作规程作业，着装安全，高空或工程作业时佩戴安全帽、安全绳等安全设备，并严格按章作业。

8.2.2.4 工作区域内应保持整洁，保证安全作业。

8.2.3 安全制度和措施

8.2.3.1 应设立完善高效的安全管理机构，明确各级、各岗位的安全职责。

8.2.3.2 应建立完善的安全管理制度并严格执行，并定期开展安全培训、安全教育活动。

8.2.3.3 建立按年、季、月、日和特定节假日前等的定期安全检查制度。在节假日及旺季之前，应对安全设施及游乐设施进行深入、全面的检查，并做好记录。

8.2.3.4 建立安全检查工作档案，每次检查要填写检查档案，检查的原始记录由责任人员签字存档。

8.2.3.5 配备相应数量的安全保卫人员，以维护度假区秩序，制止治安纠纷，保证游客的人身与财产安全。

8.2.3.6 应在温泉沐浴区、休息区、卫生间等易有积水和地面潮湿的区域设置注意防滑的警示标志、标语或语音提醒等。

8.2.3.7 对容易发生溺水的汤池和水上娱乐区应配备足够的救生员。救生员应经过专门培训，掌握救生知识和技能，持证上岗。

8.2.3.8 应制定火灾、溺水、公共卫生等与安全相关的各项突发事件应急预案，定期或不定期组织生产安全事故应急预案演练，每年不少于 2 次。

8.2.3.9 全体员工应经过火警预演培训和相应岗位机械险情排除培训，熟练掌握有关紧急处理措施。

8.2.3.10 除按照灭火和应急疏散预案演练外，各部门应定期开展报警、使用灭火器材、扑救初起火灾、自救逃生、抢救人员和物资等单项演练。

8.2.3.11 对遇到自然灾害或游乐设施机械故障的情形，应有应急措施，并有预警预报。若因此停业，应及时对外公布。

8.2.3.12 根据各类应急预案配备必要的应急救援物资，突发意外事件后，救援人员能够按照应急预案在第一时间启动救援机制，应有效开展救援行动。

8.2.3.13 对应安全检查制度应制定整改方案，明确相应的整改责任人和整改期限。

8.3 其他安全要求

应符合GB/T 35555、LB/T 046以及LB/T 016相应等级的要求。

9 卫生管理

9.1 应建立卫生责任制度和卫生检查制度。

9.2 各服务场所的通道及卫生设施应保持清洁无异味并定期消毒。

9.3 合理设置公共垃圾箱（桶），宜设置环保型垃圾箱（桶）或四位一体垃圾箱（桶），即包括可回收、厨余、有害、其他。公共垃圾箱（桶）造型应与温泉旅游营业场所的主体设施相协调，应完好、有盖、表面干净无污渍。

9.4 定时做好卫生清扫工作，及时清运废弃物并统一定点处理，有效预防控制病媒虫害滋生。

9.5 建立自身检查与检测制度。对场所环境卫生状况、水质卫生状况、从业人员个人卫生、操作卫生等内容按《沐浴场所卫生规范》执行，定期进行自检并有记录。

9.6 对更衣室、浴室温度、照度、一氧化碳和二氧化碳浓度以及浴池水温度、浊度等定期进行自检并做好记录。

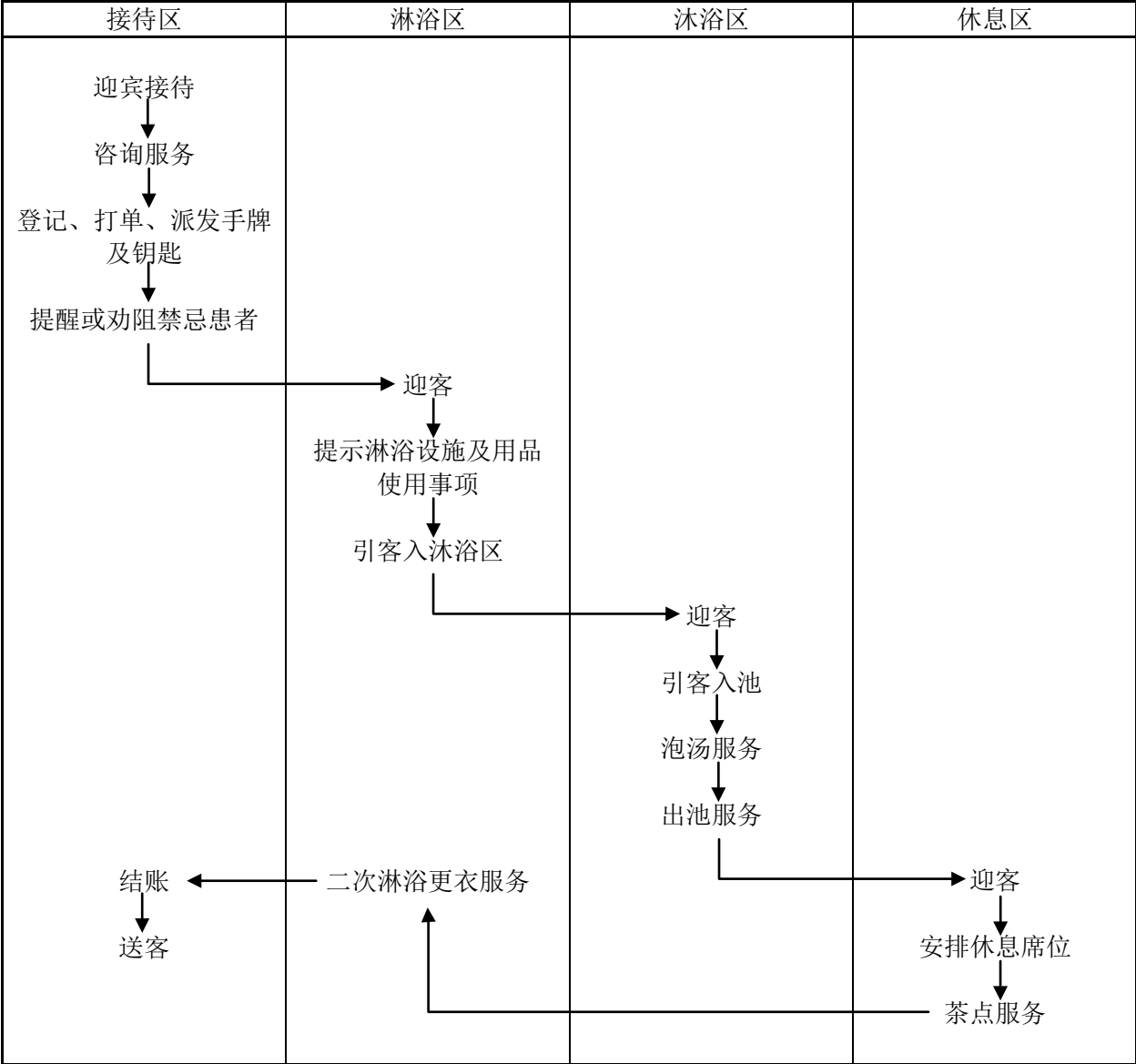
9.7 场所负责人及卫生负责人是传染病和健康危害事故报告责任人。

9.8 应建立场所安全卫生管理档案，存档时间不少于3年。

广西标准化协会

附录 A
(资料性)
温泉旅游企业服务流程图

温泉旅游企业服务流程图见图A. 1。



图A. 1 温泉旅游企业服务流程图

附录 B (资料性) 接待区明示内容示例

服务内容、服务流程、体验次序、沐浴须知、注意事项及禁忌示例如下：

- a) 服务内容：接待服务、洁身服务、沐浴服务、休息服务等；
- a) 服务流程：参见附录 A；
- b) 体验次序主要包括以下内容：
 - 1) 浴前清洁：入浴前宜将全身冲洗一遍，在温泉池内不可涂抹浴皂；
 - 2) 冲洗暖身：取数瓢泉水淋身，适应泉温；
 - 3) 分段浸泡：一次由脚、下半身、全身分段浸泡；
 - 4) 时间控制：一天不宜 3 次，一次浸泡时间为 15 min~20 min；
 - 5) 呼吸吐纳：浸泡时宜均匀呼吸，借助蒸汽温度及温泉中的矿物质达到养生效果；
 - 6) 补充水分：泡汤后宜补充水分，调节体内代谢功能；
- c) 沐浴须知主要包括以下内容：
 - 1) 饮食须知：不宜空腹、饭后、酒后泡温泉，泡温泉与吃饭时间应间隔 1 h 以上；
 - 2) 时间须知：应选择适应自身的高、中、低温度的温泉池，从低温到高温，浸泡时间为 15 min~20 min；
 - 3) 浴前须知：有禁忌中提及症状者不宜泡温泉，应经医生判断准许及有专人陪同方可，否则后果自负；
 - 4) 浴中须知：宜按体验次序泡温泉，在泉水中感觉口干、胸闷时，应上池休息或补充水分；
 - 5) 浴后须知：出浴后应用干毛巾擦干全身汗水，补充水分，充分休息，不宜马上吸烟或喝酒，皮肤干燥者浸泡温泉后宜立刻抹上滋润乳液，强酸性温泉和硫化氢温泉刺激性较大温泉宜进行冲洗；
- d) 注意事项主要包括以下内容：
 - 1) 进入温泉区应先更衣洁身；
 - 2) 应将金属饰品摘下来；
 - 3) 应穿温泉区专用拖鞋，小心行走，以防地滑；
 - 4) 更衣室内不应大声喧哗、打闹和发生不道德行为；
 - 5) 更衣室和池区内不应拍照、吸烟；
 - 6) 不应在池边或池中跑跳嬉戏，以防滑落；
 - 7) 温泉池区不应跳水；
 - 8) 儿童应有成人陪同进入温泉区及池沐浴；
 - 9) 应保管好钥匙牌，如有遗失应赔偿工本费；
- e) 禁忌主要包括以下内容：
 - 1) 癌症、白血病、心脏病、重症心肾疾病等患者；
 - 2) 急性疾病患者，如急性肺炎、肝炎、支气管炎、结膜炎、扁桃腺炎、中耳炎，尤其是发烧患者；
 - 3) 伤寒、赤痢、流感、肠道传染病、重症砂眼、结核以及结核性疾病等传染病患者；
 - 4) 梅毒、淋病等性病患者；
 - 5) 精神病患者；
 - 6) 营养不良或病后身体极度虚弱者；
 - 7) 皮肤过敏者；
 - 8) 女性生理期间、怀孕初期与末期；
 - 9) 手术过后者；
 - 10) 疲劳、饮酒过量、空腹或过饱者。

参 考 文 献

- [1] 沐浴场所卫生规范〈卫监督发（2007）221号〉
-

中华人民共和国团体标准
温泉旅游企业服务和安全规范
T/GXAS 373—2022
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究